平成23年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	四日市市楠福祉会館
所在地	四日市市楠町南五味塚６０番地
指定管理者	名　称　　楠町商工会 代表者　　原田芳夫 住　所　　四日市市楠町南五味塚６０番地
モニタリングの実施方針・方法等	本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒヤリング等により把握しました。 その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に示された項目ごとに、次葉の通り、具体的な業務の履行状況等についての確認結果をコメントしたうえで、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載しました。
担当部課（問合せ先）	市民文化部　楠総合支所 ＴＥＬ：０５９－３９８－３１１１ Ｅ－mail：kususougoushisyo@city.yokkaichi.mie.jp

■ モニタリングの総合コメント

楠福祉会館は、市民の福祉、健康の増進及び生活文化の向上に資することを目的として設置されており、この目的を達成するために安定的な管理運営とともに、市民サービスの向上と経費の削減についても行っております。さらに、施設の維持管理を適切に行い、設備の故障等に対しても迅速に対応していることから総合的に判断して健全に運営されていると判断します。
延べ利用者数、有料貸館稼働率は、前年度に比べ若干下回りましたが、貸館利用者数は増加しました。これは、ホールの利用について、ＰＲの充実に努めた結果と考えられます。
業務内容については、条例・規則を遵守し、仕様書等に定める業務が適正に実施されました。
今後も地域交流の場として有効に活用されるため施設のＰＲを積極的に図る必要があります。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

自主事業の参加人数が減少傾向にあるため、参加者の増加に向けての取組が必要になります。
また、利用者満足度をさらに向上させ、利用者の増加を図るための環境整備を積極的に行い、より一層快適な状態に保つとともに、広く市民に対するＰＲ等の広報活動を行うよう指導していきます。

基本的な考え方（施設の性格･目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮）

合目的性・公平性・効果性

仕様書に基づき適切に管理運営が行われていました。
施設運営や利用者への対応については、市民が公平・平等に利用できるよう規定に基づき運用していました。

業務内容

機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

事業運営に関する業務や自主事業をほぼ事業計画に則って適切に実施していました。
この施設の特長であるホールを積極的に活用し、音楽会などの文化事業を取り入れて自主事業を図ったことや障害を持つ方々が参加できるイベントを開催したことなど指定管理者の工夫が見られました。
施設利用者からの苦情や問題は少なく、利用者から寄せられた意見を参考に対応していました。

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

運営状況については、職員の勤務体制や開館時間を遵守し適切に運営していました。
また、仕様書に基づく施設管理運営のための研修も実施されていました。
施設の維持管理についても毎月の計画と結果を事業報告書により報告し、適切に実施していました。

明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

施設の保守点検等に関する報告書類も整理されており、利用料金収入や施設管理費等の支出についても適正に処理し、領収書や経理関係調書も整理されていました。

安全性（安全管理、緊急時等の対応）

「楠福祉会館防災マニュアル」を整備し、災害発生時には、市の指示に基づき指定避難所として迅速に開設できるよう体制を整えるとともに、気象警報発令時においては、市民の自主避難を受け入れるなど、施設管理者として適切に対応していました。
火災等を想定した避難訓練については、消防計画どおり年２回実施していました。
また、消防法に基づく報告なども行われ、防火対象物の特例認定も受けております。
個人情報保護については、規程を遵守し、適正に処理されていました。

社会性（環境等への配慮）

施設の維持管理において省エネに積極的に取り組むほか、敷地内の美観（植栽、ゴミ収集等）など環境への配慮をはじめ、施設利用者よる周辺道路への駐車禁止及び駐車場内の不法駐車の排除等の対応が適切に行われていました。

事業収支

経済性

事業収支については、当初計画の範囲内において適正に執行されました。

団体の経営状態

経営の健全性

指定管理者から提出された財務状況について決算資料を分析した結果、課題や問題はないと判断しました。

施設概要調書

1. 施設の概要

平成23年度

施設名	四日市市楠福祉会館	所管課：楠総合支所	
所在地	四日市市楠町南五味塚６０番地	設置年月：平成５年４月	
設置目的	市民の福祉、健康の増進及び生活文化の向上に資するため		
設置の根拠（法令、条例等）	四日市市楠福祉会館条例		
施設の概要	設備の概要	敷地面積（㎡）	3,525.79
		延床面積（㎡）	1,781.50（区分所有を除く）
		鉄筋コンクリート造　２階建 １階　　ホール、第２会議室、おもちゃ図書館、ﾎﾞﾗﾝﾃｨｱﾙｰﾑ、他 ２階　　第１会議室、教養娯楽室、ﾄﾚｰﾆﾝｸﾞﾙｰﾑ、調理室、他 ※施設の一部を楠町商工会が区分所有	
	事業概要	市民向け会館施設の一般利用 災害時に避難所として使用 トレーニングルーム及び教養娯楽室を一般開放	

２．運営状況

項目	実施計画	実施内容（事業報告書）	計画対比
開館日数	３６０日	３６０日	計画通り
開館時間	８：３０～２１：３０	８：３０～２１：３０	計画通り

３．利用実績

項目		実施計画	実施内容（事業報告書）	計画対比
延べ利用者数		H22実績(49,419人)以上	４９，２３８人	△181人
平均利用率	平均	H22実績(138人/日)以上	１３７人	△1人

４．事業収支

（単位:円）

項目	実施計画	実施内容 （事業報告書）	計画対比
利用料金収入	2, 540, 000	2, 562, 650	22, 650
指定管理料	9, 900, 000	9, 900, 000	0
その他収入	1, 000, 000	1, 012, 853	12, 853
収入計	13, 440, 000	13, 475, 503	35, 503
人件費	3, 500, 000	3, 262, 516	△ 237, 484
管理費	8, 260, 000	8, 042, 393	△ 217, 607
消耗品費	300, 000	380, 651	80, 651
燃料費	0	0	0
印刷製本費	0	0	0
光熱水費	3, 640, 000	3, 493, 845	△ 146, 155
修繕料	280, 000	309, 076	29, 076
通信運搬費	100, 000	121, 925	21, 925
広告料	0	0	0
手数料	40, 000	22, 680	△ 17, 320
保険料	10, 000	9, 060	△ 940
委託料	3, 890, 000	3, 705, 156	△ 184, 844
賃借料	0	0	0
その他	0	0	0
事業費（ソフト事業等）	1, 150, 000	930, 436	△ 219, 564
一般管理費	530, 000	290, 734	△ 239, 266
支出計	13, 440, 000	12, 526, 079	△ 913, 921
収　支	0	949, 424	949, 424

平成２３年度 楠福祉会館施設　運営状況　チェックシート

１．運営企画

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
開館日数	３６０日	３６０日	計画通り	開館数については、計画通り行われた。事業については、実施計画より回数を増やして毎月実施されており、適正であった。	適
開館時間	8：30～21：30	8：30～21：30	計画通り		
事業開催	７事業開催	９事業開催	＋２事業		

２．利用実績

項目		実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
延べ利用者数	有料貸館	H22実績 (35,256人)以上	36,806人	1,550人	利用者数合計は、平成22年度49,419人、平成23年度49,238人で前年度と比べて181人の微減となった。 利用実態としては、ホールの稼動率は、平成22年度20.98%、平成23年度21.11%で前年度と比べて0.13ポイントの微増であった。会議室の稼働率は、平成22年度24.74%、平成23年度21.20%で前年度に比べ3.54ポイント減となったことから、有料貸館全体の稼働率は、昨年度と比べ微減となった。 事業参加者数は、平成22年度4,314人、平成23年度3,471人で前年度に比べ843人減となったが、主な要因は朝市における模擬店の減少による朝市参加者が減少したためである。	適
	無料貸館	H22実績 (9,849人)以上	8,961人	△888人		
	事業参加者数	H22実績 (4,314人)	3,471人	△843人		
事業参加者実績	朝市	毎月最終土曜日	(雨天により2回中止) 月45人～221人 合計 1,141人			
	子供映画大会	８月	８月　85人			
	えぶりすてっぷコンサート	８月	８月(２日間) ３月(２日間) 合計　1,150人			
	MusicComboコンサート	９月	９月　400人			
	市民学習講座	年４回	８月　31人 ９月　39人 合計　70人			
	教養講座	年４回	６月　27人 ９月　9人 １２月　25人 ３月　24人			
	地域交流事業（花の展示会）	３月	３月　240人			
	てづくりコンサート	―	１１月　200人			
	まちづくり講演会	１月	１月　100人			
稼働率（有料貸館）		―	20.15%			

3．事業収支

項目		実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
利用料金収入	貸館）室利用	2,540,000	2,000,650	22,650	収入全体計は、実施計画13,440千円に対して、決算額は13,476千円で、計画に比べ36千円増加したが、概ね実施計画どおりの収入額となっている。	適
	貸館）設備利用		562,000			
指定管理料		9,900,000	9,900,000	0		
その他収入		1,000,000	1,012,853	12,853		
収入計		13,440,000	13,475,503	35,503		
人件費		3,500,000	3,262,516	△ 237,484	勤務体制：正職３人、臨時３人、パート３人（臨時・パートは交代勤務）の計画通りの配置となっていた。 人件費については、指定管理者が楠福祉会館、楠防災会館を一体管理していることで、抑制されている。 管理費の消耗品費は、臨時的な支出として、使用許可書の印刷、貸館用物品の購入を行った。修繕費は、施設及び器具などの修繕が多く発生した。光熱水費は、節電を積極的に実施し、支出額を抑えることができた。委託料においては、委託業者の選定について検討され、経費の削減が図られた。その結果、管理費全体の支出は、実施計画内の執行であった。 また、事業費についても、効率的な執行などにより、計画よりも大幅に支出が抑えられた。	適
管理費		8,260,000	8,042,393	△ 217,607		
消耗品費		300,000	380,651	80,651		
燃料費		0	0	0		
印刷製本費		0	0	0		
光熱水費		3,640,000	3,493,845	△ 146,155		
修繕料		280,000	309,076	29,076		
通信運搬費		100,000	121,925	21,925		
広告料		0	0	0		
手数料		40,000	22,680	△ 17,320		
保険料		10,000	9,060	△ 940		
委託料		3,890,000	3,705,156	△ 184,844		
賃借料		0	0	0		
その他		0	0	0		
事業費（ソフト事業等）		1,150,000	930,436	△ 219,564		
一般管理費		530,000	290,734	△ 239,266		
支出計		13,440,000	12,526,079	△ 913,921		
収　支		0	949,424	949,424		

総合コメント

利用者及び稼働率は前年度より微減となっています。
事業収支については、利用料金収入は前年度に比べ若干増加し、概ね実施計画どおりとなっています。
支出については、管理費においては、消耗品費、修繕料等の増加はあったものの、委託業者の見直しにより委託料を削減できたこと。また、節電等の努力により、光熱水費が抑制されたなど若干減少しています。
その他、施設管理面については仕様書どおり適正に管理されており特段の問題はありません。

平成２３年度　楠福祉会館施設　運営状況　チェックシート①－２

項目		事業分析	適否判断
利用実績		利用実績のうち貸館利用者数については、平成２２年度は４５，１０５人（有料貸館35,256人、無料貸館9,849人）、平成２３年度は４５，７６７人（有料貸館36,806人、無料貸館8,961人）で微増でした。施設の稼働率は前年度より微減となった。事業参加者数については、平成２２年度４，３１４人、平成２３年度３，４７１人と８４３人減となった。 施設の利用に関しては、ホールの利用について、ＰＲの充実に努めた結果と考えられる。	適
事業収支	収入	利用料金については、平成２２年度2,415,490円に対し平成２３年度は2,562,650円（147,160円増）と増収となった。有料団体の利用、とくに利用料金収入に影響する営利団体の会議室の利用が増えたことが主な要因と考えられる。概ね実施計画通りであり、指定管理者の経営は適正であったと思われる。	適
	支出	人件費については、ほぼ実施計画通りとなっており楠防災会館との一体管理により効率化が図られている。 管理費については、修繕費が実施計画を上回ったが、委託料について、委託業者の見直しを行うなど経費の削減が図られたため、管理費のトータルで、計画額を下回ったものと考えられる。 事業費については、事業は朝市などの中止があったものの、概ね計画通りに実施された。費用については、商工会のネットワークを活用するなど工夫を凝らし、効率的な予算執行がなされた。	適

平成２３年度　楠福祉会館施設　業務の履行状況　チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
総則	業務従業者の要件等	業務執行体制（各業務・作業責任者等）が明確になっているか、また、変更した場合連絡先を市に届出されているか	書面確認	事業計画書・現場管理者等選任（変更）通知書の提出有	適
	法令等の遵守	法令等で定められた書類を提出したか	書面確認	関係機関への提出資料確認 消防法・建築基準法等に基づく手続きがなされている	適
	報告書等の提出	各業務計画書・報告書は提出されたか	書面確認	事業計画書及び月次報告書確認 適切に行われている	適
		自主事業の計画書・報告書は提出されたか	書面確認	事業計画書及び月次報告書確認 適切に行われている	適
		収支予算書・決算書は提出されたか	書面確認	事業計画書及び月次･年度報告書確認 適切に行われている	適
	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	実地確認	連絡調整会議等により確認 十分に情報共有が行われている	適
	各種管理記録等の整備保管	各種業務計画書が整備、保管されているか	書面・実地確認	整備・保管されている	適
		業務日誌等の報告書、点検記録は整備、保管されているか	書面・実地確認	整備・保管されている	適
		整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか（事業期間終了時まで）	書面・実地確認	整備・保管されている	適
		付保している保険を市に通知しているか（更新を含む）	書面確認	保険証書写しの提出あり	適
	非常時・緊急時の対応	緊急事態発生時の対処マニュアル（緊急連絡網の掲示を含む）が整備、保管されているか	実地・書面確認	事業計画書確認 整備・保管されている	適
		緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか	実地確認	気象警報発令時の人員配置を確認(台風6号・12号・15号)	適
		事故等の報告書が提出されたか	書面・実地確認	速やかに報告された（１０月）	適
建築物保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	書面確認	月次報告書及び点検報告書確認 建築基準法による点検実施	適
設備保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	実地確認	整備・保管されている	適
	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	書面確認	月次報告書及び点検報告書確認 適切に行われている	適
		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	書面確認	実施計画書及び点検報告書確認 消防法等に定められた点検実施	適
備品・什器等保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	実地確認	整備・保管されている	適
	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	実地確認	連絡調整会議時に確認 適切に行われている	適
外構施設保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	実地確認	連絡調整会議時に確認 適切に行われている	適
清掃業務	清掃	清掃は確実に行われているか	実地・書面確認	連絡調整会議時に確認 適切に行われている	適
警備業務	業務等	業務が計画書に基づいて実施されているか	書面確認	月次報告書確認 適切に行われている	適
		不審者に対し適宜質問をしたり、警察へ通報する等のマニュアルを作成しているか	書面・実地確認	事業計画書確認 作成され報告されている	適
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か	実地確認	適切に管理されている	適
	防災	マニュアルは作成されているか	書面確認	作成され報告されている	適
植物育成管理業務	樹木管理	剪定時期等は適切か	書面確認	月次報告書(6･2･3月)確認 適切に管理されている	適
施設利用案内	行事開催案内	パンフレット類は整備されているか	実施確認	受付窓口に設置・整備されてい	適

総合コメント

指定管理者の市に対する計画書及び報告等の義務は適正に履行されていた。また、施設管理運営のための職場研修を５月と１１月の年２回実施した。施設管理業務についても書類及び実地調査により適正であった。

平成２３年 楠福社会館施設　自主事業の実施状況　チェックシート

項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否
「朝市」	―	4/30（土）　123人 5/28（土）　雨天中止 6/25（土）　111人 7/30（土）　221人 8/27（土）　131人 9/24（土）　110人 10/29（土）　110人 11/26(土)　90人 12/17(土)　150人 1/28（土）　50人 2/25（土）　45人 3/31（土）　雨天中止 計 10 回　1,141 人	雨天により２回中止となったものの、その他は毎月１回実施された。朝市の中で「かき氷」などの特別イベントを企画し集客に務め楠福社会館を周知するとともに、地域交流の場として活用できた。	適
「夏休み子供映画大会」	ホールにて子供向け映画の上映を行う。 ８月開催。	8/23（火）　85人 「ドラえもんとのび太と鉄人兵団」	計画どおり子供向け映画の上映会を開催し、文化の向上に寄与した。	適
「えぶりすてっぷコンサート」	ホールにて一般市民や施設の生徒たち、ボランティアグループによるコンサートを行う。 ８月開催。	8/ 9（火）　350人 8/10（水）　350人 3/28（水）　300人 3/29（木）　150人	当初計画では年１回の予定であったが、好評であったことから２回（４日間）実施され、文化交流及び地域交流の場として活用できた。	適
「MusicComboコンサート」	垣根のない音楽会として、一般市民と障がい者が一緒になって手作りコンサートサートを行う。 ９月開催。	9/11（日）　400人	計画どおりMusicComboコンサート(垣根のない音楽会)を実施し、文化の向上に寄与した。	適
市民学習講座 「簿記講習会」 「法務講習会」	健康等一般市民が興味の持てる内容に関する講座を行う。 年４回	8/24（水）　12人 8/26（金）　10人 8/31（水）　9人 9/ 6（火）　7人 9/ 7（水）　8人 9/29（木）　24人	当初計画より２回追加され実施され評価できる。	適
教養講座 「ｱﾚﾝｼﾞﾌﾗﾜｰ教室」 「絵手紙講習会」 「寄せ植え講習会」	季節の花々を楽しむ等の市民文化教室 年４回	6/23（木）　27人 9/16（金）　9人 12/27（火）　25人 3/16（火）　24人	文化交流及び地域交流の場として活用できた。	適
地域交流事業 「洋らん展」	花（蘭等）の展示会や一般参加者に対しての勉強会を開催する。 ３月開催。	3/17（土）　80人 3/18（日）　160人	洋ランの展示会や勉強会を開催し楠福社会館を周知するとともに、地域交流の場として活用できた。	適
てづくりコンサート 「名フィル室内楽コンサート」	―	11/20（日）200人	文化交流及び地域交流の場として活用できた。	適
市民講座 「まちづくり講演会」	―	1/29（日）　100人	地域の連携体制強化の促進が図られた	適

総合コメント

事業参加者数については昨年度を下回ったが、当初計画にない事業を適宜追加し、施設のPRを図るとともに、楠総合支所と共催で、防災をテーマとした「まちづくり講演会」を開催するなど、まちづくりの一翼を担った。

平成２３年度 楠福祉会館施設　設備・備品の維持管理状況　チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
総則	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	実地確認	連絡調整会議等により確認 十分に情報共有が行われている	適
	記録	整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか	書面・実地確認	連絡調整会議時及び月次報告書確認 整備・保管されている	適
建築物保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	−	該当なし	−
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	−	該当なし	−
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	−	該当なし	−
設備保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	−	該当なし	−
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	−	該当なし	−
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	−	該当なし	−
	修理	修繕工事は適切であったか	書面・実地確認	連絡調整会議時及び月次報告書確認 適切に実施されている	適
備品・什器等保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	−	該当なし	−
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	−	該当なし	−
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	−	該当なし	−
	修理	修繕は適切であったか	書面・実地確認	連絡調整会議時及び月次報告書確認 適切に実施されている	適
外構施設保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	−	該当なし	−
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	−	該当なし	−
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	−	該当なし	−

総合コメント

施設・設備等の点検・保守については、仕様書に基づき実施している。点検や検査の実施状況について、毎月の事業報告とともに報告を受けている。異常については発見次第、報告・協議を受け、必要な修繕等実施した。

平成２３年度　楠福社会館施設　サービスの質　チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
運営業務	使用許可、利用料金の徴収	スムーズに予約できたか	実地確認 利用者アンケート	連絡調整会議時に確認 利用者アンケートからも問題なし	適
		許可証は速やかに発行されたか	実地確認 利用者アンケート	連絡調整会議時に確認 利用者アンケートからも問題なし	適
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か	書面確認	パンフレット等確認 適切に行われている	適
	受付・応対業務	担当者の接客態度は良かったか	利用者アンケート	アンケート結果からも適正である	適
		使用者に対する指導は適切であったか	利用者アンケート	アンケート結果からも適正である	適
		業務従業者は名札を着用しているか	実地確認	連絡調整会議時及び随時立寄りの都度確認 着用している	適
	運営業務	講座やイベントは満足できる内容であったか	利用者アンケート	利用者に好評であった	適
維持管理業務	施設・設備の保守管理業務	施設が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	実地確認	連絡調整会議時及び立寄りの都度にも随時確認 適切に管理されている	適
		設備が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	実地確認	連絡調整会議時及び立寄りの都度にも随時確認 適切に管理されている	適
	清掃業務	トイレットペーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補給されているか	実地確認	連絡調整会議時及び立寄りの都度にも随時確認 適切に補給されている	適
		全体的（駐車場を含）に、清潔に保たれているか	利用者アンケート及び実施確認	連絡調整会議時及び立寄りの都度にも随時確認 清潔に保たれている	適
	警備業務	避難経路には障害物がないか	実地確認	連絡調整会議時及び立寄りの都度等にも随時確認 適切に管理されている	適
	外構・植栽管理業務	機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が安全に利用することができるか	実地確認	連絡調整会議時及び立寄りの都度にも随時確認 適切に管理されている	適
		利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	実地確認	連絡調整会議時及び立寄りの都度にも随時確認 適切に管理されている	適
		樹木・花壇は見栄え良く管理されているか	実地確認	連絡調整会議時及び立寄りの都度にも随時確認 適切に管理されている	適
		草刈りや除草はされているか	実地・書類確認	月次報告書確認 適切に管理されている	適
	環境衛生管理業務	快適に利用できる環境となっていたか	利用者アンケート	適切に管理されおり、良好である	適
	廃棄物処理業務	廃棄物は適切に分別が行われていたか	実地確認	連絡調整会議時確認 適切に管理されている	適
	備品管理業務	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	実地確認	連絡調整会議時確認 適切に管理されている	適

総合コメント

貸館における電話や窓口の対応についてのアンケート評価も高く、サービスの質は適正であると判断する。
維持管理業務についても、仕様書に基づき管理されており適正であると判断する。